Novembre 2026

Sondage de satisfaction

Service de transport adapté

MRC DES Chenaux
SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF

Cueillette des données

Le sondage a été remis aux usagers du service de transport adapté de la MRC des Chenaux du 9 au 20 novembre 2026.

Les réponses ont été collectées de façon anonyme et sont résumées dans ce rapport.

Le taux de réponse est de 33%.

Conclusions



Positifs

Les usagers sont très satisfaits par le personnel et le service. Ils ont particulièrement bien noté le délai de traitement de leur demande et la satisfaction à la suite de l’appel.



Améliorations

Uniformiser le processus d’admission au service afin de s’assurer que tous les usagers reçoivent l’information.



Général

Les usagers sont satisfaits du service et ont des commentaires positifs et constructifs.

Les répondants

MRC DES Chenaux
SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF

Profil des répondants

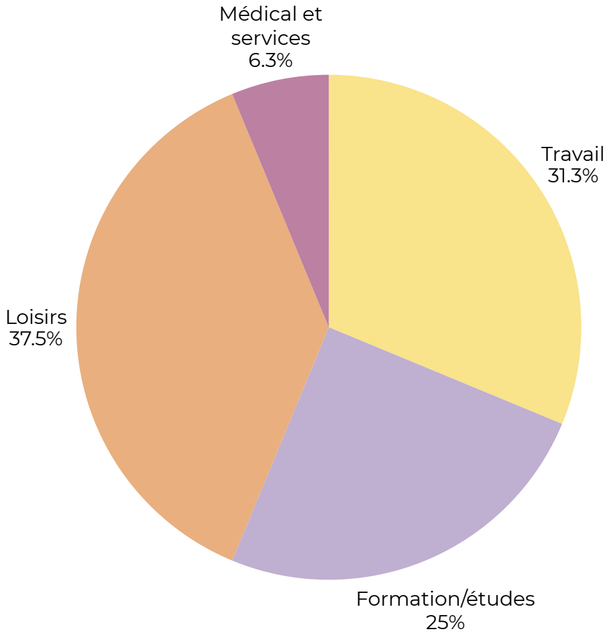
Échantillonnage

Les répondants sont majoritairement âgés de 18 à 64 ans, autant des hommes que des femmes.

La majorité des répondants sont autonomes au niveau de leur mobilité. Aucun répondant n’utilise de fauteuil roulant.

Motifs de déplacement

La majorité des répondants se déplacent pour le loisir et le travail.



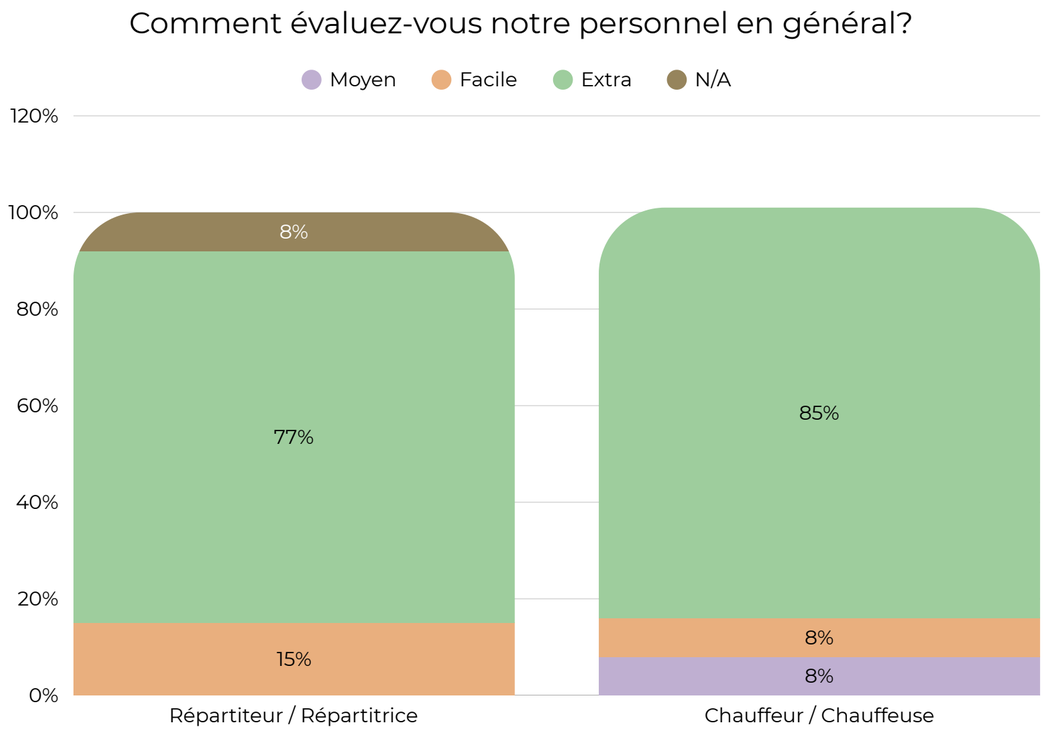
- Trois (3) répondants se déplacent pour plus d’un motif. Toutes les réponses ont été incluses dans le graphique.

Le personnel

MRC DES Chenaux
SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF

Satisfaction envers le personnel

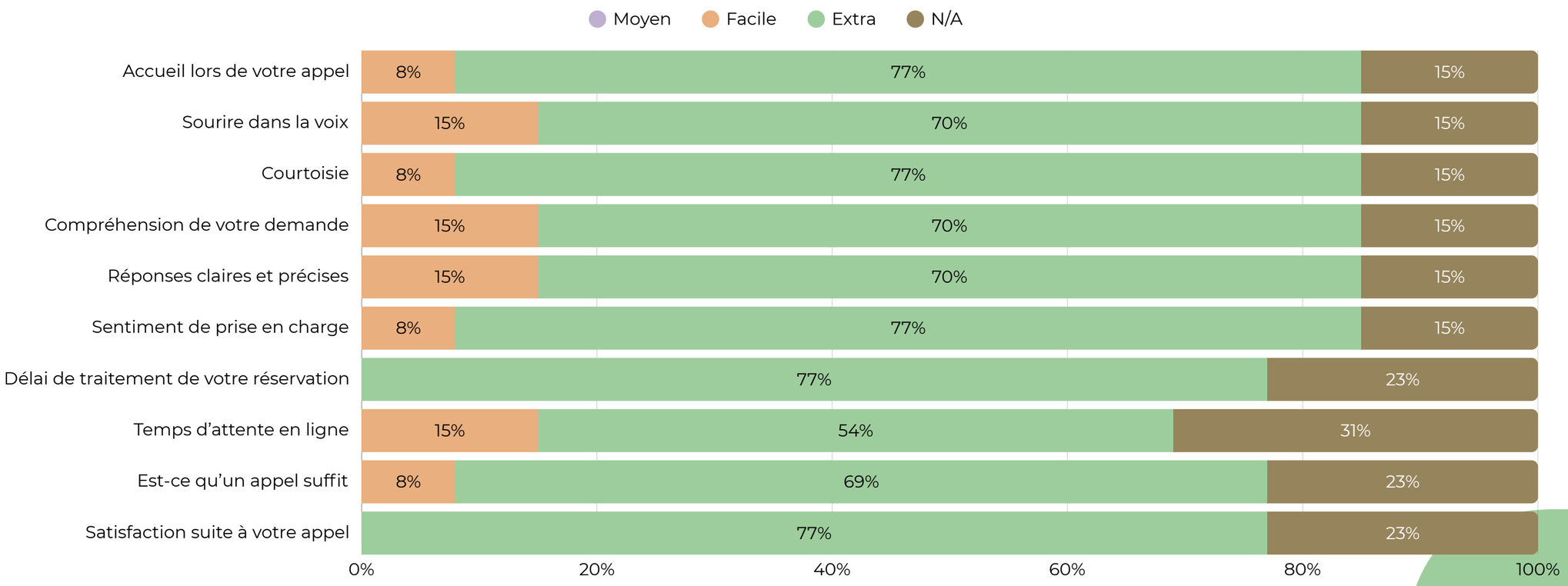
Le personnel est apprécié par la majorité des répondants. Les pages suivantes vont plus en détail, autant sur le service de répartition que sur les chauffeurs et chauffeuses.



Satisfaction lors de la réservation

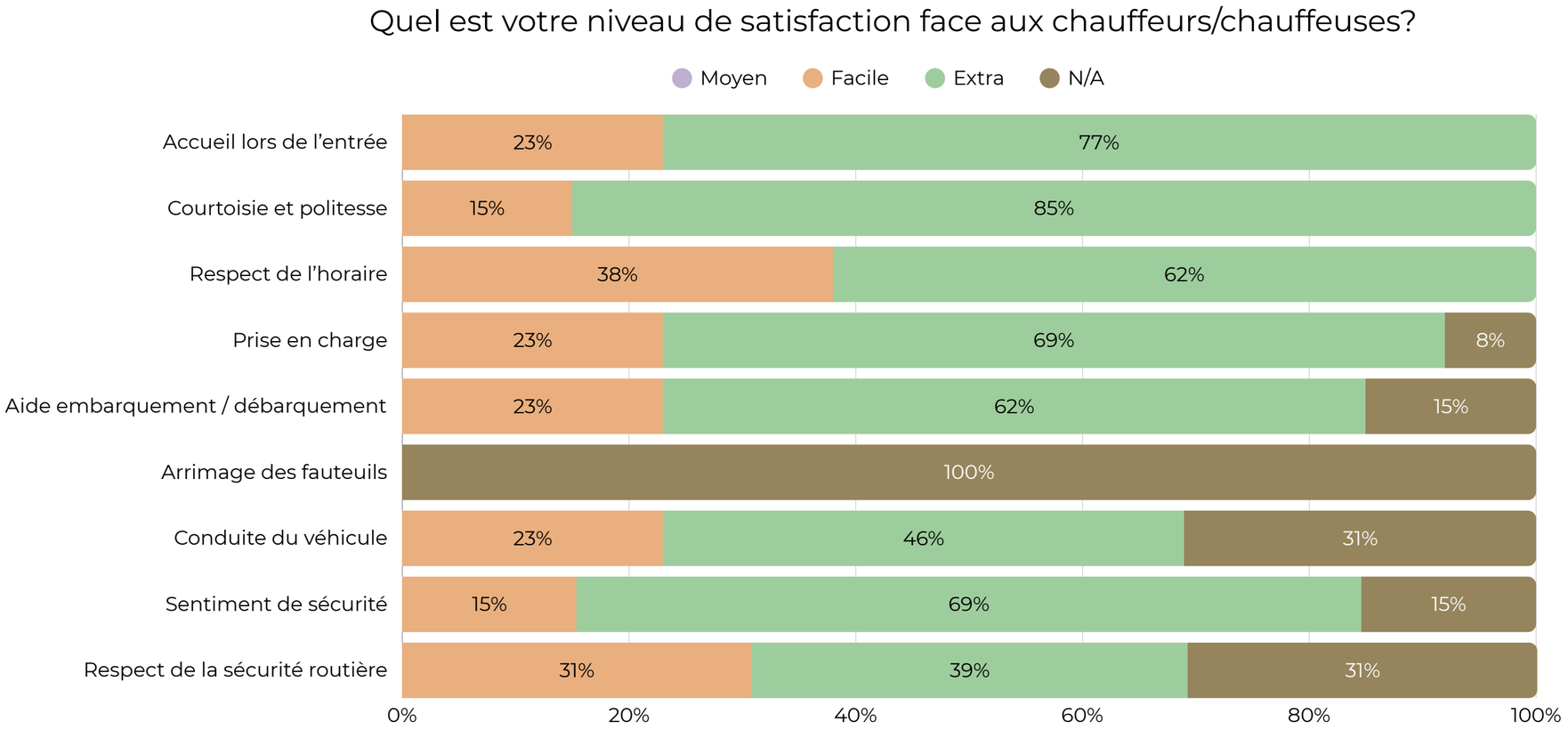
Les répondants sont satisfaits du processus suite à leur appel et s'entendent tous sur la rapidité du traitement de leur demande.

Quel est votre niveau de satisfaction lorsque vous effectuez une réservation?



Satisfaction face au chauffeur/chauffeuse

Les répondants sont presque unanimement, la courtoisie et la politesse des chauffeurs et chauffeuses est extra!



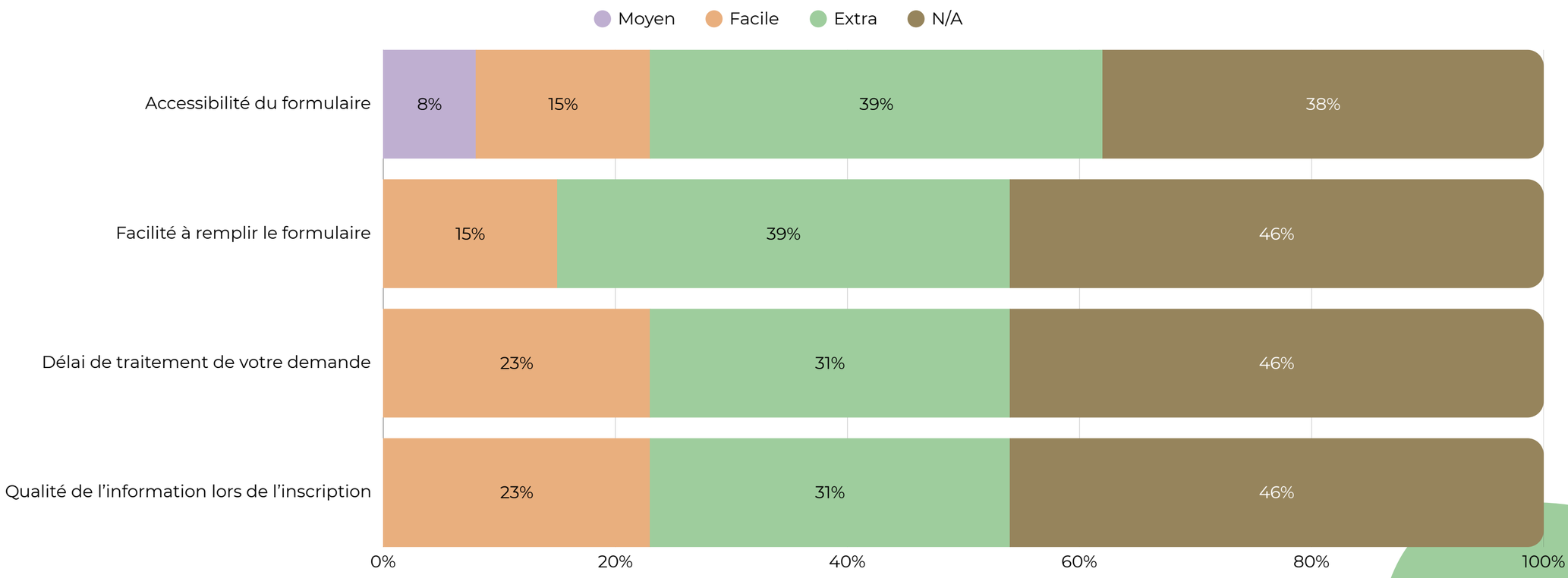
L’admission au service

MRC DES Chenaux
SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF

Le processus d’admission au service

Le processus d’admission a grandement changé au fil des années. Les répondants n’ont donc pas tous eu accès aux mêmes informations. Le service de transport travaille à uniformiser le processus pour tous les nouveaux usagers.

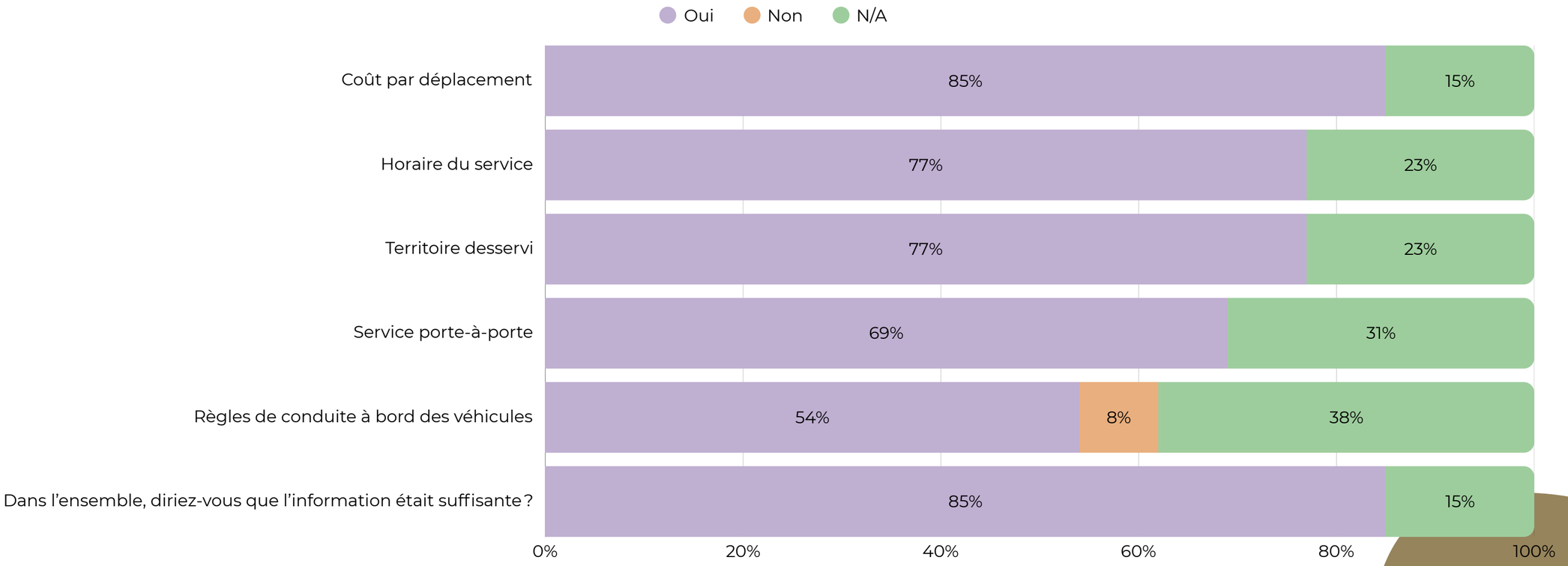
Comment évaluez-vous le processus d’admission à notre service?



L’information importante sur le service

La majorité des répondants ont reçu l’information essentielle lors de leur admission. Le service de transport met régulièrement à jour ses procédures de communications pour informer les usagers.

Lors de votre inscription, avez-vous reçu les informations suivantes?

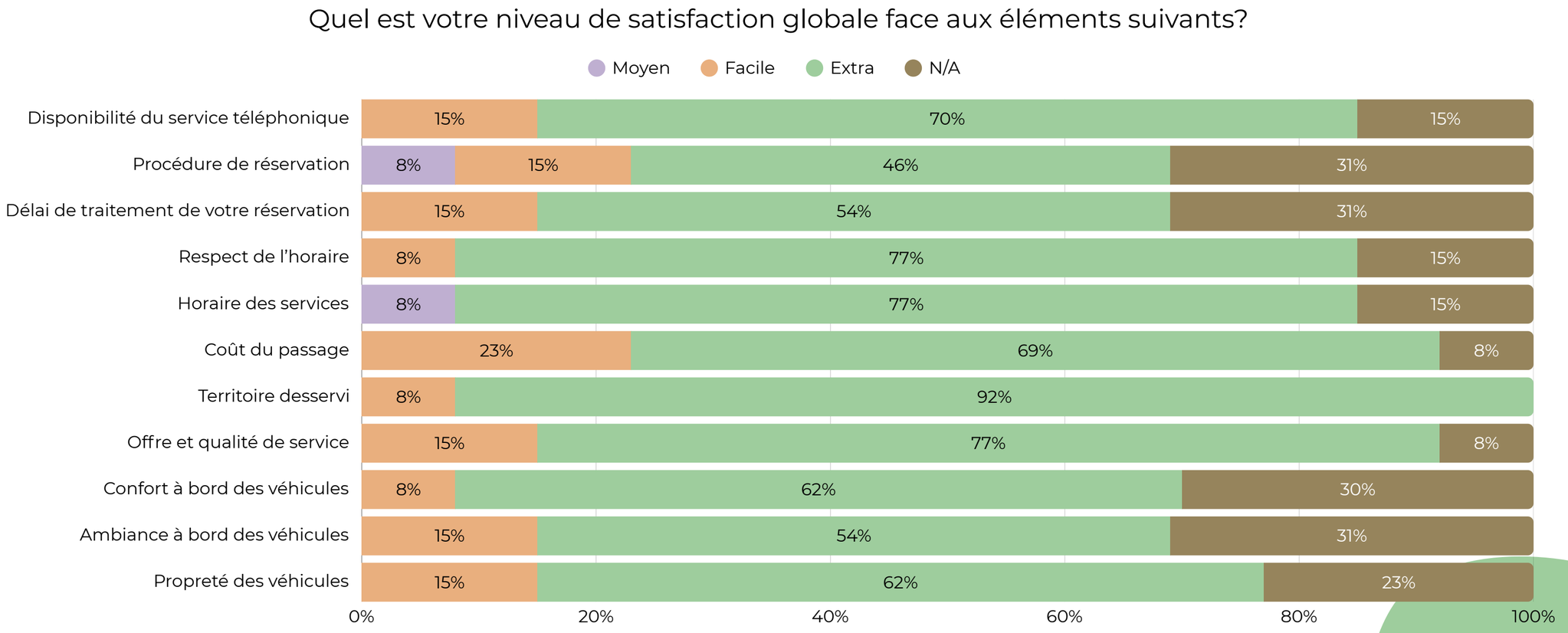


Le service

MRC DES Chenaux
SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF

Satisfaction envers le service

Les usagers sont majoritairement satisfaits du service de transport et trouvent tous que le territoire desservi est adéquat.

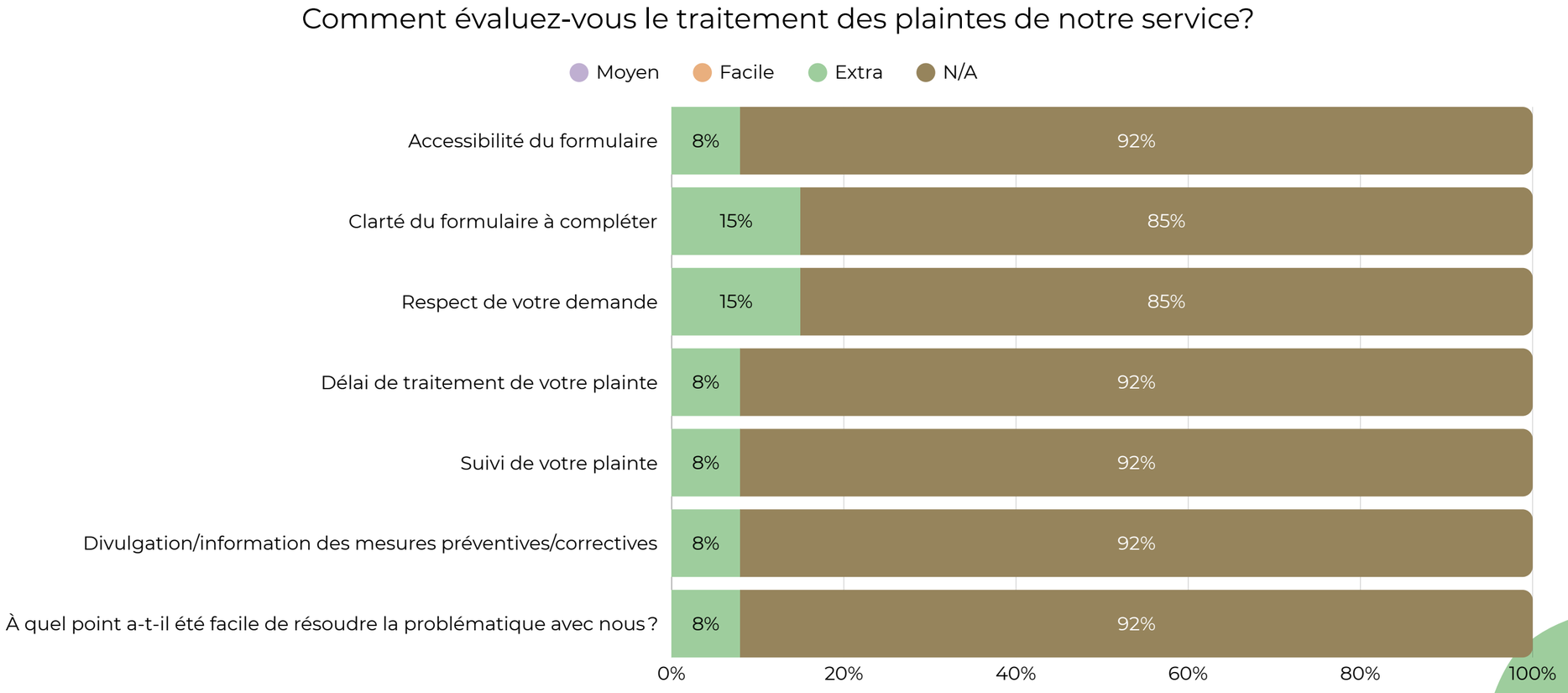


Les plaintes

MRC DES Chenaux
SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF

Satisfaction envers le processus de plainte

Peu de répondants ont déposé des plaintes au sujet du service. Le sondage est donc peu représentatif de la satisfaction des usagers sur cet élément du service.



MRC DES Chenaux

SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF

630, rue Principale
Saint-Luc-de-Vincennes, QC G0X 3K0

819 840-0968, poste 1

repartition@mrcdeschenaux.ca

mrcdeschenaux.ca

Très satisfait(e) du service offert.

Chauffeur(se) très sympathique et attentionné.

Excellent service!

Merci pour le service!

Annexe

Le sondage

MRC DES Chenaux
SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF

MRC DES Chenaux
SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF

Sondage de satisfaction du transport adapté 2026

Profil du répondant

Encerclez la réponse qui représente le mieux votre satisfaction.

Âge du répondant	0-17	18-34	35-64	65-79	80 et plus
Sexe du répondant		Homme	Femme	Autre	
Capacité de se déplacer		Fauteuil roulant	Aide à se déplacer	Autonome	
Principal motif de déplacement	Travail	Formation	Loisirs	Médical et services	

Questionnaire de satisfaction

Encerclez la réponse qui représente le mieux votre satisfaction.

Comment évaluez-vous notre personnel en général ?	 Médiocre	 Mauvais	 Moyen	 Facile	 Extra	**Ne s'applique pas**
Répartiteur / Répartitrice	1	2	3	4	5	N/A
Chauffeur / Chauffeuse	1	2	3	4	5	N/A

Quel est votre niveau de satisfaction lorsque vous effectuez une réservation ?	 Médiocre	 Mauvais	 Moyen	 Facile	 Extra	**Ne s'applique pas**
Accueil lors de votre appel	1	2	3	4	5	N/A
Sourire dans la voix	1	2	3	4	5	N/A
Courtoisie	1	2	3	4	5	N/A
Compréhension de votre demande	1	2	3	4	5	N/A
Réponses claires et précises	1	2	3	4	5	N/A
Sentiment de prise en charge	1	2	3	4	5	N/A
Délai de traitement de votre réservation	1	2	3	4	5	N/A
Temps d'attente en ligne	1	2	3	4	5	N/A
Est-ce qu'un appel suffit	1	2	3	4	5	N/A
Satisfaction suite à votre appel	1	2	3	4	5	N/A

MRC DES Chenaux
SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF

Quel est votre niveau de satisfaction face aux chauffeurs/chauffeuses ?	 Médiocre	 Mauvais	 Moyen	 Facile	 Extra	**Ne s'applique pas**
Accueil lors de l'entrée	1	2	3	4	5	N/A
Courtoisie et politesse	1	2	3	4	5	N/A
Respect de l'horaire	1	2	3	4	5	N/A
Prise en charge	1	2	3	4	5	N/A
Aide embarquement / débarquement	1	2	3	4	5	N/A
Arrimage des fauteuils	1	2	3	4	5	N/A
Conduite du véhicule	1	2	3	4	5	N/A
Sentiment de sécurité	1	2	3	4	5	N/A
Respect de la sécurité routière	1	2	3	4	5	N/A

Comment évaluez-vous le processus d'admission à notre service ?	 Très difficile	 Difficile	 Moyen	 Facile	 Très facile	**Ne s'applique pas**
Accessibilité du formulaire	1	2	3	4	5	N/A
Facilité à remplir le formulaire	1	2	3	4	5	N/A
Délai de traitement de votre demande	1	2	3	4	5	N/A
Qualité de l'information lors de l'inscription	1	2	3	4	5	N/A

Lors de votre inscription, avez-vous reçu les informations suivantes ?	Oui	Non	**Ne s'applique pas**
Coût par déplacement	Oui	Non	N/A
Horaire du service	Oui	Non	N/A
Territoire desservi	Oui	Non	N/A
Service porte-à-porte	Oui	Non	N/A
Règles de conduite à bord des véhicules	Oui	Non	N/A
Dans l'ensemble, diriez-vous que l'information était suffisante ?	Oui	Non	N/A

MRC DES Chenaux
SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF

Quel est votre niveau de satisfaction globale face aux éléments suivants ?	Médiocre	Mauvais	Moyen	Facile	Extra	**Ne s'applique pas**
Disponibilité du service téléphonique	1	2	3	4	5	N/A
Procédure de réservation	1	2	3	4	5	N/A
Délai de traitement de votre réservation	1	2	3	4	5	N/A
Respect de l'horaire	1	2	3	4	5	N/A
Horaire des services	1	2	3	4	5	N/A
Coût du passage	1	2	3	4	5	N/A
Territoire desservi	1	2	3	4	5	N/A
Offre et qualité de service	1	2	3	4	5	N/A
Confort à bord des véhicules	1	2	3	4	5	N/A
Ambiance à bord des véhicules	1	2	3	4	5	N/A
Propreté des véhicules	1	2	3	4	5	N/A

Comment évaluez-vous le traitement des plaintes de notre service ?	Très difficile	Difficile	Moyen	Facile	Très facile	**Ne s'applique pas**
Accessibilité du formulaire	1	2	3	4	5	N/A
Clarté du formulaire à compléter	1	2	3	4	5	N/A
Respect de votre demande	1	2	3		5	N/A
Délai de traitement de votre plainte	1	2	3	4	5	N/A
Suivi de votre plainte	1	2	3	4	5	N/A
Divulgation/information des mesures préventives /correctives pour donner suite à votre plainte	1	2	3	4	5	N/A
À quel point a-t-il été facile de résoudre la problématique avec nous ?	1	2	3	4	5	N/A

Autres commentaires ou suggestions ?